| **Nome do caso de uso** | Avaliar Consulta. |
| --- | --- |
| **Escopo** | Sistema de gerenciamento da clínica psicológica. |
| **Nível** | Objetivo do usuário. |
| **Ator principal** | Paciente (cliente). |
| **Interessados e interesses** | - Paciente(cliente): Registrar opinião de forma rápida, privada e confiável de sua primeira impressão com o profissional.  - Gerente da clínica: Obter feedback de seus funcionários. |
| **Pré-condições** | - Cliente Previamente cadastrado.  - O cliente participou de sua primeira consulta concluída com um novo profissional.  - Sistema disponível e com conexão ao banco de dados. |
| **Garantia de sucessos** | - Avaliação (nota + texto) armazenada associando ao profissional. |
| **Cenário de sucesso principal** | 1. Cliente acessa a aplicação após sua primeira consulta com o profissional. 2. Sistema identifica que há uma consulta elegível para avaliação e exibe um pop-up para o cliente avaliar o atendimento. 3. Cliente preenche a avaliação, informando a nota e, opcionalmente, um comentário textual. 4. Cliente submete a avaliação. 5. Sistema válida e persiste a avaliação no banco. 6. Sistema mostra confirmação para o cliente. |
| **Extensões** | * 4a. Duplo clique →Usuário clica várias vezes em “enviar”. O frontend desabilita o botão no primeiro clique. Mostra confirmação adequada. * 5a. Persistência falha →Erro ao gravar no banco de dados. Manter um rascunho da resposta e solicitar para o cliente enviar novamente mais tarde. Quando persistir com sucesso seguir para o passo 6. |
| **Requisitos especiais** | - Avaliação deve ser anônima.  - Criptografia em repouso para campos sensíveis. |
| **Lista de variantes tecnológicas e de dados** | - Variantes de dados: A nota deve possuir um valor numérico (1- 10), texto livre limitado a N caracteres. |
| **Frequência de ocorrência** | Métrica a ser aferida (depende do fluxo, retenção e número de funcionários da clinica) |
| **Diversos** | Avaliações devem ser visíveis apenas para a gerência da clínica. |

| **Nome do caso de uso** | Visualizar Avaliações |
| --- | --- |
| **Escopo** | Sistema de gerenciamento da clínica psicológica. |
| **Nível** | Objetivo do gerente. |
| **Ator principal** | Gerente. |
| **Interessados e interesses** | - Gerente da clínica: obter visibilidade das avaliações para monitorar qualidade dos profissionais, detectar problemas e tomar decisões comerciais. |
| **Pré-condições** | - Usuário está autenticado e possui perfil de Gerente/Administrador.  - Sistema disponível e com conexão ao banco de dados. |
| **Garantia de sucessos** | - O gerente visualiza relatórios/dashboards com métricas de avaliações, conforme filtros aplicados; dados apresentados respeitam políticas de anonimização e privacidade. |
| **Cenário de sucesso principal** | 1. Gerente faz login no sistema e vai até a aba de “Avaliações”. 2. Sistema exibe o painel com opções de filtragem e listagem das Avaliações. 3. Gerente ajusta os filtros. 4. Sistema ajusta a tabela para cumprir com filtros definidos. |
| **Extensões** | * 2a. Painel Vazio.  →Não existem avaliações correspondentes aos filtros. Sistema apresenta mensagem “Sem avaliações correspondentes” * 4a. Erro do banco de dados. →Houve algum erro relacionado ao banco de dados Sistema apresenta mensagem “erro no banco de dados:” seguido do erro retornado pelo banco |
| **Requisitos especiais** | - Apenas gerência pode acessar este caso de uso.  - Avaliação deve ser anônima. |
| **Lista de variantes tecnológicas e de dados** | - Formatos de exibição:Dashboards interativos.  - Níveis de agregação: por profissional, por equipe, por período, por serviço (presencial/on-line). |
| **Frequência de ocorrência** | Acesso por gerência (diário ou semanal) |
| **Diversos** | Avaliações devem ser visíveis apenas para a gerência da clínica. |

| **Nome do caso de uso** | Visualizar Logs |
| --- | --- |
| **Escopo** | Sistema de gerenciamento da clínica psicológica. |
| **Nível** | Objetivo do gerente. |
| **Ator principal** | Gerente. |
| **Interessados e interesses** | - Gerente da clínica: verificar acessos, detectar usos indevidos, gerar relatórios.  - Usuário: deseja garantir que acessos indevidos aos seus dados sejam monitorados. |
| **Pré-condições** | - Usuário autenticado e autorizado com o perfil que permite visualização de logs  - Sistema disponível e com conexão ao banco de dados. |
| **Garantia de sucessos** | - Usuário visualiza os registros solicitados, exporta/gera relatório se necessário. |
| **Cenário de sucesso principal** | 1. Usuário acessa área administrativa de logs após autenticação. 2. Sistema apresenta painel de logs com filtros. 3. Usuário ajusta os filtros. 4. Sistema consulta repositório de logs e retorna resultados. 5. Ator examina entradas(pode abrir detalhes de um evento). |
| **Extensões** | * 2a. Painel Vazio.  →Não existem logs correspondentes aos filtros. Sistema apresenta mensagem “Sem logs correspondentes” * 4a. Erro do banco de dados. →Houve algum erro relacionado ao banco de dados Sistema apresenta mensagem “erro no banco de dados:” seguido do erro retornado pelo banco |
| **Requisitos especiais** | - Apenas gerência pode acessar este caso de uso. |
| **Lista de variantes tecnológicas e de dados** | - Fontes de logs: logs de aplicação, logs de banco, logs de autenticação, logs de integração.  - Formatos de exibição:Dashboards interativos. |
| **Frequência de ocorrência** | Acesso a logs variável(diário a semanal).  Geração de logs contínua. |
| **Diversos** | Definir intenção clara sobre visibilidade: logs completos acessíveis apenas para equipes com necessidade.  Política de retenção e mecanismos de purge devem ser formalizado |

| **Nome do caso de uso** | Alertar desconto |
| --- | --- |
| **Escopo** | Sistema de gerenciamento da clínica psicológica. |
| **Nível** | Objetivo do usuário. |
| **Ator principal** | Paciente (cliente). |
| **Interessados e interesses** | - Gerente da clínica:comunicar promoções eficientemente para aumentar adesão/ocupações.  - Usuário: receber aviso claro e confiável sobre desconto aplicável; opção de resgatar facilmente. |
| **Pré-condições** | - Desconto foi criado e está ativo no sistema.  - Paciente tem canal de contato registrado e consentimento para receber notificações.  - Serviço de envio está disponível. |
| **Garantia de sucessos** | - Alerta enviado aos canais escolhidos, evento envio e entrega registrado, paciente visualiza mensagem com instruções de resgate, uso do desconto pode ser rastreado. |
| **Cenário de sucesso principal** | 1. Gerente cria um desconto e marca para envio de alerta. 2. Sistema seleciona canais. 3. Sistema gera mensagem e, se possível, link ou código para o desconto. 4. Sistema envia notificação pelo canal escolhido. 5. Sistema registra evento de envio e entrega em log. 6. Paciente recebe a notificação. 7. Se paciente resgatar, sistema aplica desconto na cobrança/agenda e registra uso para relatórios financeiros. |
| **Extensões** | * 2a. Canais indisponíveis. →Caso exista outra opção de canal o sistema deve optar por ele Caso contrário o sistema deve emitir uma mensagem de erro. * 3a. Erro ao gerar código/link. →O sistema deve gerar um texto simples no lugar * 3b. Erro ao gerar mensagem. →Se ocorrer falha na montagem da mensagem, o sistema registra o erro no log e notifica o gerente. * 4a. Erro de envio →Caso a notificação falhe em um canal, o sistema tenta reenviar por outro canal disponível. Se todos os envios falharem, o sistema marca o status como “não entregue” e gera alerta para o gerente. * 7a. Erro ao aplicar desconto →Se houver falha na integração com o sistema financeiro ou de agendamento, o sistema registra o erro e marca o desconto como “pendente de aplicação”. |
| **Requisitos especiais** | - Criptografia em repouso para campos sensíveis.  - Geração obrigatória de log (RFUN31).  - Respeitar termos de consentimento digital antes do envio. |
| **Lista de variantes tecnológicas e de dados** | - Canais: e-mail, WhatsApp, SMS, notificação interna do app.  - Tipo de desconto: percentual, valor fixo, sessão grátis, código único por paciente, cupom múltiplo. |
| **Frequência de ocorrência** | Depende de campanhas e promoções podendo ser ocasional (promoções pontuais) até regular (campanhas mensais). |
| **Diversos** | Definir janela de validade do alerta.  Limitar reenvios por paciente |

| **Nome do caso de uso** | Integrar com sistemas externos |
| --- | --- |
| **Escopo** | Sistema de gerenciamento da clínica psicológica. |
| **Nível** | Objetivo do usuário. |
| **Ator principal** | Sistema externo e Subsistemas internos |
| **Interessados e interesses** | - Gerente da clínica: integração confiável com serviços externos para automação de fluxo e redução de trabalho manual.  - Cliente: receber confirmações/alterações de agenda e cobrança atualizadas. |
| **Pré-condições** | - Credenciais e configurações do conector para o sistema externo estão cadastradas e válidas  - Módulo de Integração está ativo e serviço de rede disponível.  - Termos de consentimento do paciente para troca de dados com sistemas de terceiros foram aceitos quando aplicável |
| **Garantia de sucessos** | - Conexão autenticada com o serviço externo e resposta de aceitação, operação concluída com status marcado como sincronizado, identificador/confirmação externa persistidos e mapeados ao recurso interno, garantia de idempotência para evitar duplicações |
| **Cenário de sucesso principal** | 1. Um evento interno de integração. 2. Módulo de Integração valida o dado mínimo necessário. 3. Módulo envia a requisição ao sistema externo. 4. O sistema externo responde com sucesso. 5. O módulo persiste o mapeamento e marca o recurso como sincronizado. 6. Registra-se o evento no log e notifica o subsistema/usuário se aplicável. |
| **Extensões** | * 2a. Validação falha → O sistema rejeita o evento, registra no log os campos e motivos da rejeição, devolve erro estruturado ao subsistema originador e arquiva o payload para auditoria * 3a. Autenticação falha   → O sistema tenta renovação automática do token e reenvio se a renovação ou reenvio falhar, marca o evento como “erro de autenticação”, registra detalhes de falha, enfileira o evento para reprocessamento manual/operacional e notifica equipe de operações com severidade alta. |
| **Requisitos especiais** | - Criptografia em repouso para campos sensíveis.  - Geração obrigatória de log (RFUN31).  - Chaves/requests idempotentes para evitar duplicidade. |
| **Lista de variantes tecnológicas e de dados** | - Modo de integração: síncrono ou assíncrono |
| **Frequência de ocorrência** | Varia mas na maioria dos casos é frequente. |
| **Diversos** | Número de tentativas e backoff configuráveis por conector.  Envio de dados só com consentimento válido (LGPD).  Definir procedimentos para inconsistências entre sistemas.  Janela de validade para ações e limitar reenvios por paciente. |